

# Четыре важных элемента текущей работы по установлению и поддержанию доверия



## Как пользоваться этим документом

Документ описывает четыре важных элемента текущей работы по установлению и поддержанию доверия к вакцинам и учреждениям здравоохранения, обеспечивающим вакцинацию. Предлагаемые мероприятия также помогут вам подготовиться к событиям, которые могут подорвать доверие к вакцинам или учреждениям здравоохранения, обеспечивающим вакцинацию. Документ содержит ссылки на соответствующие рекомендации и документы ВОЗ для каждого последующего этапа.



## Как был разработан данный документ?

Документ является частью серии документов ВОЗ, посвященных событиям, которые могут подорвать доверие к вакцинации. Последние могут быть связаны с безопасностью вакцин, неблагоприятными последствиями после иммунизации, изменениями в программе вакцинации, негативным общественным мнением, вспышками или пандемией.

Все документы были разработаны на основе научных данных, лабораторных исследований и прикладных работ в области психологии, социальных и поведенческих наук, а также коммуникации и опыта разных стран. Для ознакомления с теоретическим обоснованием и доказательствами используйте публикацию ВОЗ «Вакцинация и доверие» на сайте: [www.euro.who.int/vaccinetrust](http://www.euro.who.int/vaccinetrust)

Такие документы рекомендуются к использованию:

- министерствами здравоохранения
- центрами по контролю за болезнями
- программами иммунизации
- органами контроля.

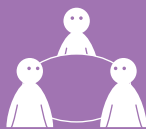


**World Health  
Organization**

REGIONAL OFFICE FOR  
**Europe**

## Четыре важных элемента текущей работы по установлению и поддержанию доверия

### Создайте механизм координации



Следует создать механизм для координации коммуникации (например, рабочая группа), который поможет планировать коммуникацию на регулярной основе. Создание группы окажется полезным в любом возникающем кризисе, поскольку она будет способствовать быстрому и координированному реагированию.

#### Рассмотрите следующие моменты:

- Работайте совместно в группе для обеспечения надежной повседневной коммуникации и согласованных посланий.
- Регулярно обменивайтесь информацией посредством электронной почты и личных встреч.
- Договоритесь о том, кто будет участвовать в координации коммуникации в случае кризиса, согласуйте распределение ролей и обязанностей, а также порядок координации и обмена информацией в кризисной ситуации.

### Укрепите вашу организацию



В процессе установления и поддержания доверия к вакцинации вам следует разработать, внедрить и широко распространять стратегии и планы коммуникации, а также обучать своих сотрудников. Сильная организация также поможет вам реагировать на любой возможный кризис.

#### Рассмотрите следующие моменты:

- Разработайте планы коммуникации и коммуникации при кризисе.
- Обеспечьте участие высшего руководства и одобрение планов.
- Подготовьте заявления для использования в условиях кризиса.
- Обучите спикеров и установите отношения со средствами массовой информации.
- Обучите медработников первичного звена вопросам безопасности вакцинации и межличностного общения.

### Установите отношения



Хорошие отношения с заинтересованными сторонами имеют решающее значение для установления и поддержания доверия.

Заинтересованные стороны могут стать активными сторонниками, обладать надлежащими знаниями и доступом к основным группам населения. Кто к ним будет относиться, зависит от контекста, но это могут быть национальные органы, эксперты, лидеры общественного мнения, медработники, профессиональные ассоциации, лидеры сообществ, население и средства массовой информации.

#### Рассмотрите следующие моменты:

- Привлекайте их к распространению информации и разработке планов коммуникации.
- Формируйте стратегические отношения с заинтересованными сторонами, имеющими доступ к вашим приоритетным целевым группам.
- Работайте со средствами массовой информации, чтобы завоевать доверие и повысить уровень знаний об иммунизации.
- Будьте на виду, чтобы повысить осведомленность населения об иммунизации и доверие к вашим представителям.

### Формируйте устойчивость населения



Чтобы обеспечить доверие населения к вакцинам и органам здравоохранения и устойчивость к страхам относительно безопасности вакцин, следует осуществлять непрерывную коммуникацию для повышения осведомленности и знаний о рисках и преимуществах иммунизации и угрозе болезней.

#### Рассмотрите следующие моменты:

- Проведите исследование для получения более глубокого представления об основных группах населения и тестирования коммуникационных продуктов и посланий.
- Проводите мониторинг мнения населения об иммунизации, например, в социальных сетях или используя обратную связь от медработников первичного звена.
- Убедитесь, что информация для основных целевых групп населения и пособия для медработников основаны на информации, полученной в ходе ваших исследований и мониторинга.